



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de
una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CARLOS ALBERTO PORRAS SALCEDO

ASESOR:

MG. GENARO SANDOVAL NIZAMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Dedico este trabajo:

A Dios Padre:

Siempre me dio la fuerza para seguir adelante en el camino de mi carrera profesional y poder superar todo obstáculo que se presentó en el camino de la carrera.

A mis Padres:

Porque siempre me brindaron su apoyo incondicional para poder culminar la carrera.

A mis Hijos:

Porque fueron pacientes y siempre atentos en ayudarme y apoyarme en este camino.

A mis Hermanos (as):

Quienes me apoyaron, para comenzar la carrera y siguieron apoyándome en el camino.

A mis Maestros:

Por trasmitirme sus conocimientos en esta etapa universitaria, en especial a la Profesora Teresa Gonzales Moncada por su apoyo constante y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y el Programa de Formación Para Adulto.

Por darme la oportunidad de adquirir y Enriquecerme con conocimientos y experiencias dictadas a través de sus docentes y por brindarnos Herramientas de trabajo y por buscar la mejora en nuestro aprendizaje y en el desarrollo profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS
N° 261 - 2017 / EP- ADM – DPT

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral 261 - 2017 - UCV - Lima Norte / EP – ADM - DPT de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad	(X)
Aprobar por mayoría	()
Desaprobar	()

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante Porras Salcedo Carlos Alberto denominado:

"Procesos Administrativos y Toma de decisiones en el Área de Grados y Títulos de una universidad privada del Norte, Lima 2018"

SEGUNDO: Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificado:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	quince	unanimidad

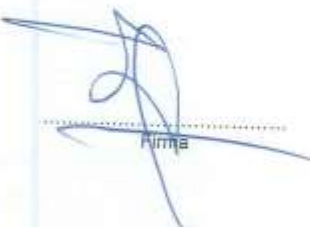
Presidente (a) : Dr. Abraham Cárdenas Saavedra


Firma

Secretario (a) : MSc. Petronila Liliانا Mairana Fox


Firma

Vocal : Dr. Carranza Estela Teodoro


Firma

Lima 18 de diciembre de 2018

Cc: Archivo.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, PORRAS SALCEDO, CARLOS ALBERTO, identificado con DNI 40573394, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son autentico y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Lima, 25 de setiembre del 2019



PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO
DNI: 40573394

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento a las normas del reglamento de grados y títulos para obtener el Título de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, pongo a disposición de los miembros de jurado la tesis titulada “Procesos Administrativos y Toma de Decisiones, en el área de Grados y Títulos de la Universidad Privada del Norte, Sede Lima, 2018.

La investigación consta de siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinado por la Universidad César Vallejo, los cuales se detallan a continuación: El capítulo I contiene la introducción, los trabajos previos, realidad problemática, la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El capítulo II corresponde al marco metodológico, las dos variables que son procesos administrativos y toma decisiones que fue descrita sobre la base teórica actualizada, que a su vez sirvió de base para su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de los mismo. El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte es fruto de mi creación y experiencia académica diacrónica; el capítulo V resalta de manera crítica las conclusiones trascendentes de la presente investigación. En el capítulo VI, predominan las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. El capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas para el impulso del presente trabajo de investigación crítica. Finalmente, en los anexos se presentan el instrumento de recojo de datos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento. Constituye mi mayor anhelo, señores miembros del jurado, que la presente investigación cumpla con las exigencias establecidas por la universidad Privada César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.

El autor

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.2.1 Antecedentes nacionales	3
1.2.2 Antecedentes internacionales	.. 8
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Proceso administrativo	12
1.3.2 Dimensiones del proceso administrativo	14
1.3.3 Toma de decisiones	19
1.3.4 Desarrollo de las etapas de la “Toma de decisiones”	20
1.4 Formulación del problema	22
1.4.1. Problema General	22
1.4.2 Problema Específicos	23

1.5 Justificación	23
1.5.1 Justificación Teórica	23
1.5.4 Justificación Metodológica	23
1.5.2 Justificación Práctica	24
1.6 Hipótesis	24
1.6.1 Hipótesis General	24
1.6.2 Hipótesis específico	24
1.7 Objetivos	25
1.7.1 Objetivo General	25
1.7.2 Objetivo Específicos	25
II. METODO	34
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables	26
2.2.1 Operacionalización de variables	27
2.3 Población y muestra	29
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5.1 Técnica de recolección	29
2.5.2 Instrumento de recolección de datos	29
2.5.3 Validez	30
2.5.4 Confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	33
III. RESULTADO	34
3.1 Análisis descriptivo	34

3.1.1 Procesos administrativos	34
3.1.2 Toma de decisiones	52
3.2 Prueba de Hipótesis	66
3.2.1 Hipótesis general	66
3.2.2 Hipótesis específica 1	67
3.2.3 Hipótesis específica 2	68
3.2.4 Hipótesis específica 3	70
3.2.5 Hipótesis específica 4	71
3.2.6 Hipótesis específica 5	72
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:	79
VIII. ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables de la investigación	26
Tabla 2: Operacionalización de variable “Procesos administrativos”	27
Tabla 3: Operacionalización de variable “Toma de decisiones”	28
Tabla 4: Validación de Juicio de expertos	30
Tabla 5: Confiabilidad de la variable “Procesos administrativos”	31
Tabla 6: Confiabilidad de la variable “Toma de decisiones”	31
Tabla 7: Interpretación de los rangos de Spearman	32
Tabla 8: Tabla de frecuencia porcentual de la variable 1	34
Tabla 9: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 1	35
Tabla 10: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 2	36
Tabla 11: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 3	37
Tabla 12: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 4	38
Tabla 13: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 5	39
Tabla 14: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 6	40
Tabla 15: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 7	41
Tabla 16: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 8	42
Tabla 12: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 9	43
Tabla 12: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 10	44
Tabla 19: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 11	44
Tabla 20: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 12	45
Tabla 21: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 13	46

Tabla 22: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 14	46
Tabla 23: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 15	47
Tabla 24: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 16	48
Tabla 25: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 17	49
Tabla 26: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 18	50
Tabla 27: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 19	51
Tabla 28: Tabla de frecuencia porcentual de la variable 2	52
Tabla 29: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 20	53
Tabla 30: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 21	54
Tabla 31: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 22	55
Tabla 32: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 23	56
Tabla 33: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 24	57
Tabla 34: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 25	58
Tabla 35: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 26	59
Tabla 36: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 27	60
Tabla 37: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 28	61
Tabla 38: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 29	62
Tabla 39: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 30	63
Tabla 40: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 31	64
Tabla 41: Tabla de frecuencia porcentual del ítem 32	65
Tabla 42: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis general	66
Tabla 43: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	68
Tabla 44: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	69

Tabla 45: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3	70
Tabla 46: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 4	72
Tabla 47: Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 5	73

RESUMEN

La presente investigación, “Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018”, tiene como objetivo general determinar la relación entre procesos administrativos y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Dicha investigación es de tipo no experimental, transeccional y correlacional causal. La técnica de recolección de datos es por medio de la encuesta y el instrumento de recolección un cuestionario, cuya medición es a través de la escala tipo Likert. Asimismo, la población estuvo constituida por 30 trabajadores de la Universidad Privada del Norte de Lima. Se realizó el análisis descriptivo sobre las frecuencias de las variables de la investigación, basadas en las respuestas de las encuestas de la población total; y se realizó el análisis inferencial para la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, los resultados de la presente investigación afirmaron que existe una relación significativa entre Procesos administrativos y Toma de decisiones, en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, debido que el valor obtenido del coeficiente Rho de Spearman fue +0.458, correlación positiva media, con una significancia de la prueba de 0.011, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Procesos administrativos, Toma de decisiones

ABSTRACT

This research, "Management processes and decision making, in the degrees area of the Universidad Privada del Norte Lima, 2018", has as general objective to determine the relationship between management processes and decision making in the degrees area of the Universidad Privada del Norte Lima, 2018.

This research is non-experimental, transectional and causal correlational. The technique of data collection was through the survey and the collection instrument was a questionnaire, which is measured through the Likert scale. Also, the population was given by 61 workers of the Universidad Privada del Norte de Lima. The descriptive analysis was performed on the frequencies of the research variables, based on the survey results; and the inferential analysis was performed for testing the whole hypothesis.

Finally, the results affirmed that there is a significant relation between Management Processes and Decision Making, in the degrees area of the Universidad Privada del Norte Lima, 2018, because the value of Spearman's Rho coefficient was + 0.458, an average positive correlation, with a significance test of 0.011, accepting the research hypothesis.

Keywords: Management process, decision making

1.1 Introducción

La gestión administrativa y la toma de decisiones son escenarios que promueven investigaciones ante el incremento de la competitividad organizacional y la necesidad de habilidades consistentes en los colaboradores. Las improvisaciones en los procesos de gestión pudieran inicialmente rebelar resultados deseables, sin embargo, el efecto negativo es el arcaísmo de lo actuado o la ausencia de estandarización de procesos, sucede entonces la necesidad de tomar decisiones en un contexto integral que permita que el paradigma de la correspondencia con las jefaturas caiga en obsolencia.

Hoy las economías modernas fuerzan estilos gerenciales democráticos coberturales, con delegación de autonomía, pero con la cautela hacia las competencias jerárquicas. En pleno siglo XXI se puede ya considerar que los procesos administrativos han evolucionados puesto que dejarnos de ser pasos secuenciales regidos, en el enfoque de la escuela clásica para en su nutrición incorporan elementos que por necesidad afloraban y que al ser situaciones experimentales dieron origen a teorías dejando el empirismo para ser ciencia.

Federico Taylor, Henry L. Cantt y William Gilbert, así como Henry Fayol representaron el operativismo o funcionalidad de los modelos de administración que con el transcurrir de los años se ha movilizado lo estudiado hacia contextos más dinámicos y exigentes.

La economía mundial y la globalización generan en este mundo contemporáneo conexión inmediata de mercados, organizaciones y sociedades inmediata que permita sin postergación de tiempo, comparar procesos, estimulando justificaciones y fundamentaciones de lo planeado, ejecutado y controlado, es entonces la necesidad del cambio cuando las debilidades o errores han sido halladas.

En el Perú, es una necesidad de liderar investigaciones pues somos un país con tendencia a “replicar lo que otros experimentaron” careciendo de análisis sociocultural de nuestra realidad, donde la idiosincrasia no es menor importante en evaluar. La educación en nuestro país va cobrando más consistencia en los sectores populares, incrementando la mano de obra calificada o mercado laboral que debe ser orientada a través de instituciones académicas hacia la necesidad de investigar. Cuesta reconocer que en instituciones académicas, donde la movilización de procesos

es normativa y disciplinada, existan debilidades, como el caso de la que ha fomentado el desarrollo de la investigación.

Las universidades son instituciones orgánicas, sistematizadas y operativas centradas en profesionalizar competencias de los estudiantes y al lograrlas otorgar grados y títulos profesionales; sucede que en este caso se investigan los procedimientos administrativos y la toma de decisiones del área involucrados en la certificación del egresado donde el testimonio de los estudiantes sumado al nivel de satisfacción no es el mejor en las universidades sean públicas o privadas.

En cada semestre académico las escuelas tienen el reporte estadísticos de sus egresados por lo que la oficina de Grados y Títulos, planifica canales de atención en función a los reportes compartidos sin embargo al cuantificar la recepción de expedientes sean para Bachiller o Título existe una brecha diferencial que va incrementándose en cada periodo y se constituyen en pasivos que dado el carácter numérico promueven la ejecución de planes de contingencia que en algunos casos resultan insuficientes por la carencia de personal o falta de capacitación de los mismos.

Si bien es cierto cada colaborador tiene funciones establecida, pero estas se desbordan ante la presión de las escuelas que remiten los expedientes para la obtención del Grado y Título de sus estudiantes, sin ser objetivos en el reconocimiento de las metas de atención al ser una Universidad privada, el estudiante es el usuario y para que el nivel de satisfacción sea el de la complacencia los altos mandos de la Institución generan presión al área sin dotar de recurso humano adicional. Es difícil que los subordinados sean partícipes en las decisiones jerárquicas, lo que llega a convertirse en “resistencia operativa” pues el servidor probablemente logre el trámite deseado, pero el servidor no es tomado en cuenta en todo el flujo de las decisiones tomadas que van desde el reconocimiento del problema, el diagnóstico de las causas el planteamiento de soluciones y el reconocimiento de soluciones y reconocimiento hacia la alternativa viable.

Surge el requerimiento de evidencias mediante estudios científicos de la realidad y proponer alternativas.

1.2 Trabajos previos

Los estudios científicos desarrollados con anterioridad son unos de los aportes de investigación posteriores, en la medida que el objeto de estudio sea compartir. Reciben el nombre de antecedentes los cuales en su selección tiene un rigor cronológico.

1.2.1 Antecedentes nacionales

Palacios, C. (2016). Definió “*Causa funcionario y su semejanza con la nombramiento del afanoso en la Empresa Grupo López Inmobiliaria SAC, Sede Surco - Lima - Perú*” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú.

Siendo su objetivo principal: Observarla analogías técnicas administrativas y la elección de los trabajadores. Metodológicamente el estudio fue de tipo descriptivo correccional, se busca encontrar el nivel de relación entre una y otra variable. Así también no habrá modificaciones de la realidad problemática obedeciendo al diseño no experimental, 25 socios estratégicos representaron la muestra quienes estarán sujeto a la aplicación de un cuestionario con respuestas tipo liketh cuyo resultado permitieron la prueba de la hipótesis.

El licenciado ha logrado disenter la problemática trazada, por que halló las subsiguientes fallas; No se ejecuta una buena selección de trabajadores, el socio estratégico no induce al objetivo, misión y visión. De modo que el líder no incita a sus trabajadores y al compromiso en grupo que es esencial en una compañía. La jefatura no tiene el desplazamiento de líder ni capacitar a sus socios estratégicos, por lo que afecta el ambiente laboral y el desarrollo corporativo.

Morales, J. (2015) La investigación “*Inspección empresarial y producción profesional del plaza redes encierras de la Sociedad Comercializadora S & E Perú SAC-2014*” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú.

La finalidad ha sido asemejarla la analogía entre la vigilancia institucional y productividad de los trabajadores, en el análisis del marco metodológico observacional, documental y estadístico así también la realidad problemática ha sido objeto de diagnóstico mas no de su modificación obedeciendo a los diseños no experimentales, el recojo de información se dio por efecto de la aplicación de un cuestionario a un grupo de 70 personas que representaron la población, los datos al procesarse con el software sps permitió la elaboración de discusión, conclusión y recomendación.

El tesista indico que no constituye reglas para que los trabajadores alcancen a la meta delineada en la organización. De igual manera no se realiza rastreo a los trabajadores para calcular su eficacia, los jefes no tiene el interés con relación a los recursos humanos, la dirección tampoco motiva a su socio estratégico para que optimicen la productividad y así lleguen a su meta. El aumento de una compañía depende de los trabajadores que poseen, de igual manera se tiene que proporcionar los equipos necesarios, inspeccionar invariablemente y motivar el logro de las metas.

Benites Y., (2015), en la investigación “Encargo funcionaria y aptitud de asistencia en la empresa A&B”, título competitivo de graduado en dirección, universidad Cesar Vallejo, Lima.

Su primordial objetivo fue establecer la analogía ingrese la encargo administrativa y la aptitud de favor al usuario en la compañía A&B, Lima metropolitana. La sistemática que se aplicó en esta indagación está coherente con la orientación cuantitativa, pues se han derivado consecuencias. Se alterna de una exploración estudiada que se determina en la colocación expresiva. El boceto de la investigación ha sido no empírico. El modelo fue personificada un número inferior a 51, por lo tanto eran parecidos. La muestra con la que se laboro fue de 26 trabajadores, por tanto, no fue forzoso tener una neutra. Las metodologías de indagación practicadas han sido: el fichaje, el examen gráfico, la información seguida y el cargo de tres indagaciones para acopiar pesquisa sobre las variables independiente y dependiente, individualmente.

La tesis concluye sobre los consecuencias derivados para la suposición detallada de 6 se ha estar a la mira que si vive analogía seguida reveladora asociarse la encargo administrativa y la seguridad, encontrar una similitud de 0,601 donde $p = 0.001$ a un paralelismo de significancia de 0.05 (bilateral), lo cual indica que la similitud es alta. Por lo cual se afina que existe analogía directa y

significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la empresa A&B, Lima metropolitana, 2015.²¹ La investigación consintió confirmar la analogía que concurre entre la encargo administrativa y la seguridad en la empresa, el resultado fue que existe una relación directa y significativa.

Valdivia L., (2014), en su investigación “Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes internos del área de operaciones en la Cía. de Seguros Pacifico vida sede central San Isidro”, título de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Su objetivo fue establecer la analogía ingrese la proyección y la complacencia de los usuarios intrínsecos del plaza de combates, su tipo de monografía fue expresivo correlaciona, de diseño no empírico y colateral, la población y la muestra estuvo paciente por 121 colaboradores del plaza de combates, se utilizó el alfa de Cronbush y la validez de expertos para establecer la confidencialidad y la ratificación del herramienta que fue la pregunta.

Huajardo, S. (2016). Estudio científico “*Inspección Gerencial y Toma de Fallos en la Oficina de Encargo de Aptitud y Control Intrínseco de la Red Sabogal de EsSalud, Lima 2015*” para lograr el título profesional de Licenciado en Administración, Facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú.

La investigación se desarrolló en un área de la red Sabogal de Essalud la investigación fue correlacional descriptiva, no experimental y de corte transversal, siendo los elementos metodológicos. La naturaleza de la investigación genera la exigencia de que la muestra este representado por personal de alto mando es así que 25 directores de la red fueron seleccionados como muestra con la finalidad de recoger información mediante la aplicación de un cuestionario para el respectivo procesamiento.

La tesis concluyó lo siguiente; La administración no valora invariablemente progreso de las diligencias proyectadas a fin de descubrir a tiempo alguna albur que limite el observancia de

metas de la empresas, esta diligencia la ejecuta en alguna congruencias, equivalentemente, se igualó bien existe noticia por parte de la administración respecto del observancia incursión del sospecha. En este caso la administración no cálculo los trabajadores competente y con la práctica de lo proyectado, varias veces las correos fallos por falta de noticia de la administración y completo al mal sugerencia recibido. Se igualó que la permanencia de dificultades presentes es fruto o de medios mal planeadas, contexto que consiente demostraron que la administración no planee o en cualesquiera casos a ser mala organización lo que libera dificultades de recortes o en algunos casos a ser mala planificación lo que desencadena problema de recorte de presupuesto o alteración de sospechas en diligencias no proyectadas creando así el infracción de las objetivos. Se igualó que no se planea los causa de inspección por lo que estos suele ser práctico lo que supremamente recae en toma fallos personificada sin referir con el involucramiento de las áreas, equivalentemente, se demostró la falta de cabida y discernimiento de los oficinistas para enjuiciar y examinar la pesquisa remitida por las muchas áreas. Se igualó que la generalidad de las sazones los gerentes del allá no refieren con dilema de recurso que consientan avisar dificultades reiterado, así como nunca las dilema de medio a planteadas genera gusto y la toma arbitrajes. Para que una encargo posea el éxito tiene que tener correspondencia con sus objetivos, obedecen de una conveniente, fallo las cuales dividen de la caracterización del dificultad y subsiguientemente del monitoreo (control) constantemente y oportuno que permita igualar el éxito de la arbitraje tomado.

El autor logro demostrar la ambigua, donde declaró que el jefe no tiene con trabajadores calificados ante una toma de disposiciones. Asimismo se demostraron que la administración no tiene cabida de organización, por lo que está liberando una molestia y quebranto ingresos de la empresa, por otro lado los gerentes de área no tienen con panificaciones de plan B ante casualidades reiterado. Concuero con el autor en su trazado donde declara que para tener una buena misión se precisa tomar buenas decisiones y monitoreo indestructible.

Quispitúpac y Mateo, (2014). Investigación “*Producción de una instrumento para la toma de fallos en gestión del capacidad para líderes.*”, para obtener el grado de Magister en administración de empresas, jurisdicción de gobierno de empresa en la colegio peruana de erudiciones aplicadas.

El objetivo de la siguiente tesis fue trazar la realización de un método de sustentáculo a la toma de decisiones asentado en empresas de servicios y traslaciones para afinar los sistemáticas productivos del apoderado peruano, adonde el fundamental dificultad radica en la pesquisa dividida que se halla en desiguales formatos amontonados conjuntamente no se le da una correspondida distribución a dicho negociante.

Ceder al supervisor que acaparará una herramienta computada para la toma de decisiones, no lo correspondería apartar de la analogía con sus trabajadores, que correspondería persistir intacta la noticia cara a cara como es la que marcha con mayor seguridad para la penetración de las anterioridades y expectativas de un provecho.(p.137).

El herramienta usado en la tesis es la indagación con una modelo de 45 trabajadores de mando caudales/directivos de compañías de rubros; Retail, Bancario, Servicios y Tecnología.

El autor luego de la pesquisa derivada nos muestra que el Talento Humano es la cabida del colaborador de añadir valor erudito a la compañía, como secuela directo del progreso de sus capacidades, destrezas técnicas y práctica, todo lo cual transportará al logro de los objetivos empresariales.

Las empresas no eternamente tienen con una causa de rastreo a los procedimientos de acción o con una conveniente causa de inspección de la pesquisa de modo confiable e inmediato.

manifiesta que la Gestión del Talento debe ser desarrollada por todos los directores de la compañía, indica que significativo es que los jefes extiendan sus destrezas adentro de la compañía , logrando rescatar en otras plazas y a través del uso de la herramienta que apetecen trazar y lograr que el Guía orientación sus caracteres y período en la conservación, sustento progreso de, puesto que someterán período de operatividad, restamos la complicación y proveemos el acceso estrategia y periodos de la pesquisa renovada, citada para una toma de arbitrajes importantes.

Zúñiga, L. (2015) estudio científico *“Transcurso de Conquista de Fallos y Satisfacción en el área de comercializaciones de la sociedad Puertas Levadizas de distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014”* para conseguir el título competitivo de Licenciado en Administración de Empresas en la facultad de ciencias organizacional en la escuela académico profesional de administración de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú.

La investigación tuvo como propósito definir la correlación entre el proceso de toma de decisiones y la satisfacción en el área, así mismo la investigación fue descriptiva correlacional pues solo se mide el nivel de relación de una y otra variable, su diseño de corte transversal puesto que se evalúa o recoge información en un corto periodo, siendo 20 clientes los que representa la muestra requerida para la aplicación de un cuestionario como instrumento, con respuesta cerrados en la escala de likert.

Se concluyó que concurre analogía reveladora entre dependencia que vive entre Sumario de Toma de Decisiones y Gusto en el área de ventas de la empresa Puertas Levadizas. Entre los consecuencias derivados se demuestró que en el área de comercios los trabajadores muestran falta en la eficacia, vigencia y seguridad puesto que se está advirtiendo afectado los consumidores porque los informativos no exponen la cabida de ayuda completo a la mala experiencia en la atención personificada y sugerencia con exámenes a obras, no conseguir la gusto de los usuarios con relación a las exámenes de detalles sistemáticas para la culta disposición de sus efectos. Asimismo se evidencio mediante los resultados que el adeudo que vive por porción de las clientelas se está advirtiendo presumido porque la sociedad no está fundando la familiaridad debida, esto por falta de adeudo, confidencialidad y diferencia.

El nivel de valoración que tome los usuarios hacia el servicio es inferior por la falta de control y la falta de idoneidad en la decisiones tomadas son sin dudas el aporte dela investigación.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Flores, S. (2015) estudio científico de indagación “*Causa Funcionario y Encargo Industrial en Coproabas, Jinotega*” para lograr el grado competitivo de Maestría en Gerencia Industrial en la facultad regional Multidisciplinaria, Matagalpa en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

La necesidad de una evaluación para identificar el buen nivel en el desarrollo de las actividades de los empleados para relacionarlos con la gestión administrativa. Las debilidades en la administración son el efecto de los errores cometidos por la alta gerencia los cuales genera un traslado al que hacer de los subordinados los cuales se expresan así mismo la carencia de

motivación, la deficiencia laborales son una pirámide que caracteriza desde los puestos de mayor jerarquía hasta los inferiores.

El aporte de la investigación radica en reconocer que cuando gerencia tiene deficiencia por falta de liderazgo en su dirección se transporta a la diversidad de las áreas y al desempeño de los colaboradores perjudicando a la empresa.

En la conclusión: manifiesta que ejecuto una evaluación de los sumario funcionario y Encargo de la sociedad, con el fin de ver si se está empleando educadamente, de los que llega a la terminación que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres culturas funcionarios de los partes directores que laboren en base a su práctica y el poco adeudo de alguien de ellos. Al no existir una buena administración de las técnicas administrativo, observa que no efectuaron con el cometido de una buena Gestión

Administrativa. Se valoraron el cometido de gestión Funcionaria por parte de los coadjutores, a través de indagación y observo que no existe un método motivacional para el particular, de manera que este pueda practicar de modo eficientemente su labor.

El autor de la investigación notorio que se consiguió demostrar la falta de profesionales por parte de los directores, que solo labora en asiento a su práctica y el poco adeudo. Los colaboradores no son causados por falta de liderazgo en la dirección. Los procesos administrativos no se están transportando educadamente el cual fue perjudicial para la empresa.

Robert G., (2013), realizó una indagación titulada “La gestión administrativa y la gusto de los usuarios del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”, para obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, TULCÁN – ECUADOR.

La finalidad del estudio fue difundir el nivel de funcionamiento del servicio, así también identificar mediante colaboradores el nivel de satisfacción de los usuarios.

La conclusión del estudio presentado establece que existe carencias en el seguimiento de diligencias de la carencia administrativa así mismo las debilidades para la optimización del tiempo más cuando el servicio brindado es de transporte de carga. El modelo de gestión administrativo de la empresa no permite resolver los problemas ni incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios lo que genera un cuestionamiento al servicio de calidad. Se señala que hay dificultades en las

técnicas administrativas que corresponde a la fase de la organización lo que limita la fidelización de sus clientes.

Campos y Portillo (2010), Piloto de encargo funcionaria para ofrecer una mejor cuidado al usuario en la Alcandía Municipal de Moncagua, Cantón de San Miguel, Tesis de Licenciado en Dirección de empresas de la universidad de El Salvador.

El objetivo busca crear un modelo de gestión administrativa cuyo piloto permite concientizar sobre lo observado o percibido en la atención al usuario. Metodológicamente el estudio fue gráfica y casual por su tipología, el método desarrollado fue hipotético deductivo y el instrumento, el cuestionario aplicado a 269 personas como población.

La investigación concluyo que los favorecidos de la Alcaldía de Moncagua si manejan los productos que dicha entidad presta, pero cavilan que el trato que el recurso sensible ofrece no es el provechoso ya que la distrito no practica técnicas administrativos provechosos para su eficiente orientación, sustento y reconocimiento lo que soporta a que los practicantes no efectúen útilmente en su trabajo en precio a esta tesis se estar a la mira que el problema más resaltante es sobre el cometido de sus coadjutores en la cuidado que ofrecen, los usuarios reciben el servicio con un trato impropio esto se debe a que la distrito no cuenta los procesos administrativos forzosos para que el trabajadores efectúe de forma efectiva con su trabajo.

Campos, S. F. (2011) Estudio Científico *“Episodio de la encargo funcionaria de la Rinconera Municipal ‘Pedro Moncayo’ de la localidad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios”*, para optar el título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Optimizar los productos en función a la calidez en la atención de los clientes fue el objetivo de la investigación siguiéndose en la metodología un diseño no experimental así también su tipología fue básica, aplicándose a una muestra de 967 estudiantes y 255 no estudiantes en un cuestionario de 10 preguntas con respuestas cerradas los resultados evidenciaron que el servicio brindado no era deficiente porque se manejaron las respuestas en un rango de buena y excelente, 61% ; Esta investigación permite señalar que la gestión administrativa tiene teorías tradicionales y conservadoras que en organizaciones públicas continua siendo ejecutada.

Gordón, R. (2013) En la investigación *“La encargo administradora y la complacencia de los mercados del asistencia de exportación pesado de la capital de Tulcán”* para obtener el título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing en la Universidad Pontificia Estatal del Carchi Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía de Tulcán Ecuador.

El objetivo fue desarrollar un estudio de gestión administrativa y de incidencias en la complacencia de los usuarios la investigación fue no experimental, descriptiva – explicativa, los métodos empleados fueron el inductivo, deductivo y estadísticos aplicando como instrumento un cuestionario a una muestra de 343 personas.

La conclusión de la investigación señala que los procesos administrativos específicamente la fase de la planificación omite la propuesta de técnicas en la mejor de servicio como mecanismo de prevención generándose que la gestión administrativa evidencia dificultades que limitan el carácter resolutivo en corto tiempo por lo que se afecta en la calidad de la atención de los usuarios. Interesante el estudio científico porque permite el reconocimiento de la importancia de la planificación como el punto de partida de la gestión administrativa.

Cortés, y Puerto, (2012). La investigación profesional *“La percepción en la adquisición de fallos importantes de la orientación industrial”*, tesis para obtener el grado de magíster en dirección y gerencia de empresas, facultad de facultad de administración en la universidad del rosario en Bogotá-Colombia.

Su objetivo fue “Instituir si, en el cuadro de las empresa, la organización juega un papel notable, en personal en los técnicas de toma de fallos importantes. La rectitud del método administrativa nos insinúa que, en el cuadro de la empresa, la toma de decisiones es una causa totalmente fundado.

Se llegó a la desenlace que lo digno para la casa de estudio en general y en individual a la Facultad de Dirección de la Universidad del Rosario, iniciar una línea de indagación cuya incierta central sea la percepción como instrumento en la toma de fallos de la Orientación empresarial. (p.84)

El autor según la pesquisa obtenida nos indica que las colocaciones son vistas y explicadas por los estudiosos como un fruto de la lógica, y completo a esto la encargo que debe ejecutar es de modo fundado. Asimismo nos indica que la clarividencia juega un papel muy significativo en la toma de fallos importantes en las empresas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Proceso administrativo

Munch (2010) sostiene que:

La administración articula métodos, principios y técnicas en su ejecución, siendo el rigor y la disciplina fundamental en su secuencialidad. Solo el orden permite el logro de sus fines subordinado al cumplimiento de tiempos en el actuar.

Louffat (2012) sostiene que:

La administración de los tiempos está subordinada a las actividades funcionales a las cuales deben tener una dinámica metodológica ello quise decir que sus actividades son funcionadas en la medida que se tenga como pilares la secuencialidad y los tiempos a ejecutar.

Hernández, Sergio y Rodríguez (2012) afirman que el proceso administrativo es:

La herramienta teórica básica que le consiente al administrador competitivo de la dinámica del trabajo de la organización. Vale para modificar, conceptualizar, manejar, mejorar, etc. La gestión de la administración da la técnicas de los deberes laborales establece a la compañía y brinda su colocación y vigilancia. (p.165).

Louffat declara que el administrador tiene nivel de comprensión de las acciones a ejecutar pero como parte de la elaboración del diseño, es el operador y evaluador, implica que la administración como ciencia tiene procedimientos secuenciales, donde el que planifica, ejecuta y controla las actividades posee las competencias para el logro del éxito.

En el análisis de los conceptos lo sostenido por Louffat es lo sostenible en escenarios académicos como el de la investigación presentada pues manifiesta que los proceso administrativos conducen a un mismo objetivo por lo tanto la

eficiencia en cada uno de ellos permite el cumplir los tiempos establecidos, aun reconoce también el carácter interdependiente de actividades específicas según la naturaleza del tipo de servicio de la organización

a) Importancia del proceso administrativo

Munch (2010) señala que:

La estimación de la administración es incuestionable cumpliendo a que consigue múltiples ventajas:

Mediantes de sus métodos, técnicas se logra incrementar celeridad, certeza y reducción en la empresa de constantes reservas de tiempo e ingresos. De igual con lo anterior, quebranta en la elaboración, eficacia, disposición y competencia de diferente compañía. Favorece la producción de beneficios y estabilidad en el campo laboral (p. 23).

El proceso administrativo es significativo ya que permite lograr beneficios del ahorro de tiempo gran aptitud y egresos. Las diligencias más significativos de la inspección según Matías Riquelme (2017, párr. 32) son:

1. Perseguir, valorar y examinar las consecuencias obtenidas.
2. Disentir las secuelas hacia tipos de ejercicio.
3. Confrontar las secuelas logrados con las técnicas determinados.
4. Precisar e Instruir ejercicios correctoras.
5. ahorrar los capitales recursos para calcular la operatividad.
6. Comunicar y notificar a todos acerca de las opulencias de los resultados.
7. Trasladar pesquisa minuciosa que exponga la diferencia y cotejos efectuados.
8. Insinuar diversos ejercicios correctivos cuando existiesen mingitorios.

b) Características

Para Munch (2010) el proceso administrativo tiene irrefutables peculiaridades:

1. El carácter integral de la administración se evidencia en la articulaciones de sus procesos
2. Para lograr objetivos se requiere de vías, medios y la administración lo representa.
3. Es el conjunto de reglas que le dan el orden a cada proceso para así mismo la administración aplica conocimientos de otras técnicas.

4. Su campo de acción es específica se omite la confusión con otras disciplinas.
5. Cada organización contextualiza los procesos según sus necesidades demandadas.

El trabajo de investigación está desarrollado en una institución que brinda servicio educativo por lo tanto la exigencia se da en el cumplimiento de tiempo es actividades determinadas con responsabilidad dirigida pero también el tener planes de contingencia para ejecutar en equipo cuando el incremento de la demanda se presenta.

Munch. Sostiene asimismo que de ser privadas o públicas en las organizaciones no es una condición para las desviaciones del tiempo.

La primordial peculiaridad seguida por Munch centro de estudio, porque es admitida en cualquier universidad sin interesar si es del estado o particular. Para la administración es significativo porque accede editar desvíos en período pertinente, empleando el perfeccionamiento y así conseguir desarrollo organizacional.

Munch (2010) define sobre los procesos administrativos: “Simpatizan diversos juicios acerca de la cifra de períodos que componen el sumario administrativo, no obstante para todos los escritores los elementos u ocupaciones de la administración sean los mismos” (p. 27).

1.3.2 Dimensiones del proceso administrativo

a) Planeación

Según Munch (2010):

Representa el inicio de gestión, aquí se refleja los elementos de prevención para limitar los desaciertos, también la transparencia de la organización pues se determina hacia dónde quiere ir como organización y que caminos seguir para lograrlo. La necesidad de recursos para sus fines es también atendibles en este proceso pues ninguna empresa puede subsistir si no se manejan los costos anticipadamente.

En el análisis de los elementos tenemos que su elaboración limita la improvisación de tareas, reduce los riesgos y amenazas y atiende debilidades que fueron registrados en periodos anteriores al evaluarse la planeación se debe tomar en cuenta.

Los indicadores que incluye la planeación son:

- Resultado hacia logros
- Plan B
- Cuidado a las ultimatios
- Igualar las agotamientos

b) Organización

Según Munch (2010):

Responsabilizar tareas agiliza la gestión en toda empresa. La precisión de área y colaboradores en funciones permite que el trabajo se efectúe con sencillez y claridad.

Los que forman parte de empresas y organizaciones deben ejecutar tareas en coherencia a sus puestos y perfiles.

La empresa involucra variados superioridades que basan la categoría de rescatar la diligencia eficiente, con un minúsculo de energía.

1. Somete los gastos e aumenta la producción.
2. Somete o separa el doblez.
3. Instituye la edificación de la compañía. Facilita el adeudo. (p. 61).

La compañía reside de facilitar las funciones del trabajador, suministrar los equipos adecuados, fundando reglas que suministren el progreso e incremento; disminuir o excluir el doblez en las funciones fijadas, precisar bien la oficina de labores de los socios estratégicos.

Los indicadores que incluye la organización son:

- Facilitar las funciones
- Regularizar cargos
- Someter o eliminar falsedad
- Precisar las plazas eficaces

c) Integración

Para Munch (2010):

En este período se logran los insumos para transportar determinado periodo la planificación de la empresa. La composición, la compañía logra los elementos aptos para una mayor ocupación de las diligencias de la función laboral. La unificación alcanza elementos materiales, mecánicos, bancarios e individuos; este último es más relevante por lo tanto el talento humano depende la administración y gestión de los otros recursos que toleran la compañía. Aunque conceptuosamente se desatendía la composición de recursos humanos, tanto la experiencia como

las investigaciones manifestaron que los socios estratégicos son esenciales para cualquier organización, ya que de su ocupación penderá el correcto favor de los restantes. Los procesos de la composición son: Aclaración de necesidades y obligaciones de área de talento humano. Compañía de características de disposición, periodos y tipos. Afirman de fuentes de suministro. Selección de empresas que brindan servicio a terceros más confiable. Elección de elementos de acuerdo con los tipos de servicio. (p. 85).

La planificación de la composición se halla los elementos materiales, tecnológicos, bancarios y socios estratégicos; Este actual que es el más significativo y esencial, por ello se tiene que hacer una buena selección de los colaboradores y así valor su enorme talento. Para ver su falta de conocimiento y solicitudes tiene que haber capacitaciones permanentes. Es significativo la fuente de suministro de los recursos a adquirir, ver las etapas y la confiabilidad del servicio tercerizado supervisar los tipos de servicio.

Los indicadores que incluye la composición son:

- Esclarecimiento de miserias y requerimiento de los capitales
- Empresa de tipos de servicio, etapas y peculiaridades
- Valor de fuente de suministro
- Nombramiento del servicio tercerizado crecidamente calificado

d) Dirección

Para Munch (2010):

Se conforma a ciertos períodos del proceso administrativo cubren parejo la superioridad, es en la colocación en que se ejecuta todo lo planeado y se trabajan convenientemente todas las sumario de la administración, a tal grado que en gran parte se equivocan las nociones administrar y se rigen. Así, en el idioma americano o europeo se monopoliza la palabra management para describir justamente a la orientación o a la administración. De hecho, al gobernar se emplean todos los recursos del sumario administrativo por lo cual el triunfo de una organización se procede en gran parte de una apropiada orientación. (p.105).

Indicadores que incluye la dirección son:

- Motivación
- Liderazgo
- Comunicación

Motivación, según Munch (2010):

La estimulación es uno de los trabajos trascendentales de la orientación, de igual manera que la más complicada, pues por intermedio de ésta se logra que los socios estratégicos laboren la función con compromiso y gusto, de acuerdo a los tipos establecidos, además de que es posible lograr el adeudo y la honestidad del socio estratégico. (p. 106-107).

“El liderazgo es la desplazamiento que tiene un individuo para intervenir y guiar a sus partidarios hacia el logro de una visión” (Munch, 2010, p. 110).

Koontz et al. (2012) define al liderazgo:

Como “dominio”, por lo cual, la habilidad o causa de estimular en los socios estratégicos para que intervengan con propuestas y frenesí hacia la meta de los objetivos del equipo. La hipótesis, no sólo se debe incentivar a los colaboradores a que desplieguen sus funciones de sus labores, sino a que lo ejecute con entusiasmo y confianza. El entusiasmo es la aptitud es la intensidad en la elaboración de sus funciones laborales; la familiaridad irradia la experiencia y la cabida técnica. Los dirigentes proceden para ayudar a que el equipo trascienda los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades. (p. 413).

El liderazgo es la habilidad que estimula en otros colaboradores, consiguiendo cambiar la manera, familiaridad en su igual y estén productivos al hacer sus funciones. Entre otras frases el jefe marcha de la mano en la misma orientación con sus socios estratégicos el mismo objetivo.

“La comunicación consigue determinada como el sumario a través del cual se comunica y recibe información” (Munch, 2010, p. 109).

En estas técnicas todo lo trazado se emprende a elaborando, por ello el socio estratégico tiene que ser estimulado por cada meta es sus objetivos, el jefe tiene que guiar para que todos los observen hacia una sola visión y por lo cual la comunicación tiene que ser clara entre los líderes y socios estratégicos.

e) Control

Para Munch (2010):

Profundamente atado con la planificación, la inspección es la etapa del sumario administrativo mediante se valoran los logros derivados con analogía a lo planeado con el objeto de corregir extravíos para el inicio de la causa. Es sugerirle es tener conocimiento en la selección y manejar

las beneficios, sistemáticas y tipos de control que atenúen la máxima complacencia de los usuarios, de los colaboradores, del entorno y de los asociados para efectuar los objetivos de la empresa. (p. 125).

Asimismo, según Muchn (2010), el proceso de control contiene los siguientes elementos:

1. Establecimiento de tipos e items: la observación involucra comprobar que las secuelas estén de acuerdo con lo proyectado, de igual manera se solicita establecer items o dispositivos de verificación de efectos.
2. Comprobación y descubrimiento de extravíos: Reside en calcular la realización y las consecuencias mediante el estudio de items de medida, determinadas de acuerdo con los tipos determinados, con el fin de descubrir extravíos. Para llevar a cabo esta ocupación se monopolizan fundamentalmente los sistemas de investigación, por tanto, la garantía de la cálculo obedecerá claramente de la confiabilidad y fidelidad de la pesquisa, misma que debe ser pertinente (a tiempo), confiable (exacta), válida, que mida realmente del anómalo que intenta medir con items de medida apropiadas, y fluida (que se canalice mediante conductos de comunicación adecuados).
3. Corrección: Previamente de comenzar la ejercicio correctiva, es importante reconocer si el extravío es una señal o una origen, con el propósito de que las moderadas determinadas solucionen el dificultad. Un ejemplo habitual en este contexto ocurre cuando coexiste una reducción en lo comercial que muestra que no se han conseguido las metas. Antes de establecer una medida correctora es provechoso examinar si esta reducción se debe a la escaso servicio en el producto o a defectuosos técnicas mercado.
4. Retroalimentación: A través de la retroalimentación se brinda los efectos y las moderadas correctoras que se emplearon. Del servicio de la comunicación depende la calidad y urgencia con que se retroalimente el sistema. (p. 125-126).

Esta planificación se halla igualado con la operación, de igual manera se poseen items para calcular si se está consiguiendo el objetivo, así consentirá en conocer y descubrir si cuenta con extravíos en etapas que sean oportuno y así poder modificar. Es significativo la capacitación con los socios estratégicos, así consentirá obtener pesquisa de las medidas que emplearon y cuál es la actividad que se está causando.

Figura 1: Etapas del proceso administrativo



Fuente: propia, Munch (2010, p. 27)

1.3.3 Toma de decisiones

Mientras que Koontz et al. (2012) señalan:

Las alternativas deben ser relacionadas en una lluvia de ideas de la alta gerencia o del consenso de los colaboradores para que en su reducción la toma de decisiones.

El comprometer el recurso humano y material es para la decisiones genera un alto nivel de efectividad y acierto, sin embargo en la administración tradicional y conservadora la tarea estaba supeditada a la alta gerencia.

En el desarrollo de la planeación administrativa la toma de decisiones es determinante pues se diseña lo que se ordena o se socializa.

En cambio, Hitt (2006) indica:

La idoneidad y pertinencia en la toma de decisiones es el resultado del liderazgo gerencial, por lo tanto las habilidades ejercidas para ello deben garantizar la utilización de recursos que contribuyen en su ejecución. Para el autor la toma de decisiones se activa ante necesidades

resolutivas de un problema o conflicto, para ello el diagnóstico de las causas es elemental para la evaluación del nivel del éxito de la decisión tomada.

Louffat (2012) indica:

La adquisición de fallos es el sumario de deliberación, internamente de algunos patrimonios, de un dilema de ejercicio a instrumentos de dominio solucionar una dificultad o escenario que lo solicite. Concebir los problemas por las situaciones que causan discrepancia o tropieza la correcta ejecución de alguien contexto determina, lesionando el progreso de las diligencias pronosticadas. (p. 215).

Munch (2010) refiere:

La toma de arbitrajes es de gran categoría porque tiene consecuencias ocultas en la compañía en cuanto a los provechos, el fruto y el particular, y externamente ya que interviene en empresas, usuarios, ambiente, patrimonio, etc. Los arbitrajes tienen consecuencia coeficiente que a su vez causa útiles no sólo en las áreas de la empresa sino en varios fragmentos del próximo tales como los usuarios, el socio estratégico y el público. En este argumento, es forzoso que la toma de decisiones se base en una causa lógica y fundada y en una serie de sistemáticas que permitan evaluar imparcialmente el entorno. (p. 106-107).

Stoner et al. (1996) indican:

La ocupación de fallos es el sumario para igualar y elección de un itinerario de ejercicio para frecuentar un inconveniente determinado o producir una conformidad es una parte significativa del trabajo de todo director. Despojos decir que todos arrebatamos fallos. Lo que discrepancia este entrenamiento en la administración es la vigilancia metodología y técnica que los administradores procuran a la adquisición de predestinaciones.

La toma de decisiones afecta las situaciones que en concurrencias de la empresa con ejercicios que la acarrearán hacia el futuro.

La toma de decisiones igualmente se basa en los antecedentes, las prácticas del pasado, positivas y negativas, rescatan una parte revelador para establecer las elecciones que los gerentes reflexionan realizables o ansiados. Por tanto, los objetivos para la visión se basan, en parte, en prácticas del pasado. (p.270).

Con estas investigaciones teóricas brindan seguridad la coexistencia en las tesis la toma de fallo. Donde antes de la toma de fallos se determina toda la inseguridad que logren amenazar, se examina intensamente los desiguales dilemas que dan procedimiento la dificultad y se

selecciona la superior iniciativa. Con el cual arrimar el hombro a conseguir el objetivo o finales trazados dentro de una empresa.

a) Características de la Toma de decisiones

Según Amaya Jairo (2010, p.10) señala:

El modo y las peculiaridades del líder consiguen archivar en: el filósofo, el cowboy (súbito e fanático), sutil (el fin justifica los medios), el analista (cómo lo crearon otros), el reservado (incluso nervioso), y otros.

Con asiduidad, los arbitrajes de práctica se arrebatan ágilmente, quizás insensiblemente, sin penuria de fabricar una causa minuciosa de respeto. Sin incautación, cuando las providencias son complicadas, sátiras o significativos, es forzoso arrebatarse la estación para decidir metódicamente. Los fallos críticos son las que no logran ni deben salir mal o fracasar. Uno debe entregar en el propio juicio y aceptar el compromiso. Existe una predisposición a buscar chivos compensadores o trasladar compromisos (p.3).

La peculiaridad más significativo es el filósofo como es la elemento que penetra bien el argumento ante de la toma de fallos.

b) Importancia de la Toma de Decisiones

Por su parte Solano (2003) dice:

Si conforme es innegable que todas las fallos pueden instalar por este proceso primordial del contorno cerrado, asimismo es cierto que existen desiguales sistemáticos para llegar a una decisión y que los iguales, obedecerán de las categoría de la fallo. Por ejemplo, la providencia de hacer un almacén crediticio natural hora o a la última etapa del día laboral puede ser intrascendente y, en resultado, puede resolver teniendo en cálculo los tiempos en que las entidades financieras están menos lívidos. De igual manera, un fallo relacionado con la adquisición de un suceso sociedad solicitará una indagación anterior reveladora. Por cual la clase de un fallo está profundamente afín con el enfoque que invade al trabajador que toma el fallo en la distribución; por ejemplo, la arbitraje de la superior hora para ejecutar corrientemente el abono en banco que logra ser significativo para el correo de la compañía, pero intrascendente para el director.

La categoría de la conquista de arbitrajes está relacionada al puesto que domina el socio estratégico que toma la medida, donde apreciara utilizando un procedimiento para que alcance a la consumación final.

c) Procesos de la toma de decisiones

La sucesión tradicional para seleccionar fallos se declaran de la subsiguiente escritura: Igualar el dificultad, determinar orígenes y muebles del dificultad, crear dilemas de recurso a las dificultades, de examen de las superioridades y quebrantos de cada dilema de medio al dificultades, y preferir la mejor dilema de recurso al contrariedad (Louffat, 2012, p.218).

Identificar el problema. Es la primera fase del proceso de la teoría de decisiones que permite examinar una situación en conflicto o debilitado que requiere ser atendido. Lo primero que se tiene que ser es reconocer la existencia del problema sin reservar sus dificultades.

Diagnosticar causas y efectos del problema. Una vez examinado el inconveniente surge la necesidad de recoger información sin discriminación para efecto de elaborar un diagnóstico de las causas, del efecto y de las posibles concurrencias. El autor señala también que en la elaboración de los diagnósticos debe haber participación de todos los equipos organizacionales.

Generar alternativas de solución al problema. Parte de las recomendaciones propuestas de solución, los mismos que se convierten en un medio resolutivo cuando se establece consensos organizacionales para la jerarquía de las propuestas.

Análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema. Cuando la alternativa esté propuesta tocara ahora analizar sus beneficios y preservación en su ejecución tomando en cuenta que cuando el problema es recurrente la experiencia se convierte en una fortaleza caso contrario predomina la creatividad o innovación en la solución.

Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema. El acertar en la selección de una alternativa siempre es compleja, por lo tanto se requiere garantizar los recursos a viabilizar para la atención al problema se debe utilizar el ranking de soluciones y su análisis de operatividad solo así procederá a la ejecución de los procedimientos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?

1.4.2 Problema Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre planeación y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?
2. ¿Cómo es la relación entre la organización y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre la integración y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?
4. ¿Cómo es la relación entre la dirección y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?
5. ¿Cuál es la relación, entre control y toma de decisiones en el Área de Grados y títulos de una universidad particular de Lima, 2018?

1.5 Justificación

Según Hernández et al. (2014) muestra el motivo de la indagación mostrando sus conocimientos. Por medio de la descarga debemos manifestar que la tesis es ineludible e transcendental” (p. 40).

1.5.1 Justificación Teórica

Para Hernández et al. (2014) es el marcha de indagación que reside en mantener hipotéticamente la tesis, una vez que ya se ha trazado el dificultad de la exploración (p. 40).

En el desarrollo de investigaciones la fuente bibliográfica se convierte en una necesidad porque permite fundamentar sustento y exponer teorías es en ese sentido que las teorías Munch y Louffat atienden los procesos administrativos y la teoría de decisiones respectivamente.

1.5.4 Justificación Metodológica

Según Bernal (2010) En indagación acreditada, la defensa metodológica de la tesis se da cuando el plan que se va a ejecutar plantea un nuevo procedimiento o un suceso habilidad para generar discernimiento válido y confidencial.

La investigación desarrolla procedimientos disciplinado al margen de la variable elegida; pasa ante la necesidad de indagar y validar, el estudio presentado contiene un cuestionario que puede ser utilizado como instrumento en escenarios organizacionales donde la realidad problemática es semejante a la que contiene este estudio.

1.5.2 Justificación Práctica

Bernal (2010) “Reflexiona que acople indagación tiene apología experiencia cuando su progreso ayuda a solucionar un dificultad o, por lo salvo, plantea habilidades que al emplear ayudarían a solucionar” (p. 106).

En el desarrollo de las investigaciones es necesario señalar la importancia y pertinencia del estudio, así también su justificación practica que se ve evidenciada en las recomendaciones o sugerencias por efecto de los resultados obtenidos. Se cuida la viabilidad de la propuesta para prevenir las fallas o limitaciones.

1.6 Hipótesis

Según Hernández et al. (2014) forma las metas para una indagación o tesis. Las hipótesis muestran lo que alternamos de experimentar y se precisan como definiciones pruebas del deforme poner en claro (p. 92).

1.6.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Procesos administrativos y toma de decisiones, en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

1.6.2 Hipótesis específico

1. Existe una relación significativa entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
2. Existe una relación significativa entre la organización y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
3. Existe una relación significativa entre integración y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
4. Existe una relación significativa entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
5. Existe una relación significativa entre control y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

1.7 Objetivos

Para Hernández et al. (2014) Los objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 37).

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre procesos administrativos y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

1.7.2 Objetivo Específicos

1. Determinar la relación entre planeación y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
2. Determinar la relación entre la organización y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
3. Determinar la relación entre la integración y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
4. Determinar la relación entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018
5. Determinar la relación entre control y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

a) Diseño de estudio: No experimental

La investigación solo recogerá datos por percepción sin alterar la realidad problemática, lo que determina que el diseño sea no experimental así también por el corto periodo de desarrollo es transeccional.

Tipo de investigación: Es descriptiva correlacional puesto que se mide tanto la V1 y la V2 en cuanto al nivel de relación. La investigación es aplica porque se sostiene en teorías existentes mas no se construye ninguna.

2.2 Variables

Hernández et al. (2014) sostiene que “Una variable es una posesión que logra vacilar y cuya diferenciación es apto de calcular u observarse” (p. 105).

Las variables de la presente investigación y su respectiva clasificación se detallan a continuación:

Tabla 1: *Variables de la investigación es Aplicada*

Variables de la investigación	Clasificación
1. Procesos administrativos	Cualitativo, ordinal
1.1 Planeación	Cualitativo, ordinal
1.2 Organización	Cualitativo, ordinal
1.3 Integración	Cualitativo, ordinal
1.4 Dirección	Cualitativo, ordinal
1.5 Control	Cualitativo, ordinal
2. Toma de decisiones	Cualitativo, ordinal
2.1 Identificar el problema	Cualitativo, ordinal
2.2 Diagnosticar causas y efectos del problema	Cualitativo, ordinal
2.3 Generar Alternativas de solución al problema	Cualitativo, ordinal
2.4 Análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema	Cualitativo, ordinal
2.5 Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	Cualitativo, ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.2.1 Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variable “Procesos administrativos”

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO	INSTRUMENTO
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración Lourdes Munch (2010, p. 26)	Los procesos administrativos se avalúan tomando en cuenta la planeación, organización, integración, dirección y control. Se aplicó el cuestionario para la recopilación de datos a través de la encuesta	Planeación	Resultado para alcanzar	P1, P2, P3, P4, P5	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	Cuestionario
				Contingencia				
				Atención a las amenazas				
				Identificar las debilidades				
			Organización	Simplificar el trabajo	P5, P6, P7, P8, P9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	Cuestionario
				Coordinar funciones				
				Reducir o eliminar duplicidad				
				Definir las áreas funcionales				
			Integración	Definición de necesidades y requerimiento de los recursos	P10, P11, P12, P13	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	Cuestionario
				Establecimiento de estándares de calidad, tiempo y características				
				Determinación de fuente de abastecimiento				
				Elección de proveedor ,más confiable				
			Dirección	Motivación	P14, P15, P16, P17	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre	Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	Cuestionario
				Liderazgo				
				Comunicación				
			Control	Medición y detección de desviaciones	P18, P19, P20, P21	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inadecuado Adecuado Muy Adecuado	Cuestionario
				Corrección				
				Retroalimentación				

Fuente: Elaboración Propia

2.2.1 Operacionalización de variables

Tabla 3: Operacionalización de variable “Toma de Decisiones”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO	INSTRUMENTO
TOMA DE DECISIONES	<p>La toma de decisiones es el proceso de elección, dentro de varias posibilidades, de una alternativa de acción a efectos de poder resolver un problema o situación que lo requiera.</p> <p>Entiéndase problema como quería situación que ocasionan dificultades, disconformidad o impide la correcta realización de alguna situación específica, perjudicando el normal desarrollo de las actividades previstas. Enrique Louffat (2012, p.215)</p>	<p>Los procesos administrativos se evalúan tomando en cuenta</p> <p>Identificar el problema, diagnosticar causas y efectos del problema, generar alternativas de solución al problema, análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema, seleccionar la mejor alternativa de solución al problema. Se aplicó el cuestionario para la recopilación de datos a través de la encuesta.</p>	Identificar el problema	Reconocer la existencia del problema	P1, P2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Malo Regular Bueno	Cuestionario
			Diagnosticar causas y efectos del problema	Diagnóstico de las causas	P3, P4, P5, P6, P7, P8	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Malo Regular Bueno	Cuestionario
				Diagnóstico del efectos				
				Diagnóstico de las posibles Consecuencia				
			Generar Alternativas de solución al problema	Alternativas de soluciones	P9, P10	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Malo Regular Bueno	Cuestionario
			Análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución al problema	Analizar soluciones	P11, P12	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Malo Regular Bueno	Cuestionario
			Seleccionar la mejor alternativa de solución al problema	Ranking de soluciones	P13, P14, P15, P16	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Malo Regular Bueno	Cuestionario
				Análisis de la operatividad de las soluciones				

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Para Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.274).

La población de esta investigación está constituida por 30 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: 1 Director, 1 jefe de área, 3 asistentes de área, 25 secretarios académicos de la Universidad Privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, debido al tamaño de la población, la investigación analizará los datos de toda la población, por lo que no es necesario definir una muestra.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El herramienta que se utilizará para la recaudación de datos es las preguntas y la pericia que se empleó es la indagación, se realizó a los colaboradores del área administrativa de una Universidad Privada del Norte de Lima, 2018

2.5.1 Técnica de recolección

La técnica de recolección que se aplicará será la encuesta, con un tiempo aproximado de duración de 25 minutos, según Hernández et al. (2010), “la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas”.

2.5.2 Instrumento de recolección de datos

“Como período el herramienta crecidamente manejado para cosechar los fichas es el examen. Un examen consiste en un unido de interrogaciones relación de una o más inconstantes a calcular” (Hernández et al., 2014, p.217).

La actual indagación utilizará como herramienta una pregunta, que contará con 19 items de la primera variable, Procesos Administrativos, y 13 preguntas de la segunda variable, Toma de Decisiones. El cuestionario nos permitirá recolectar los datos que se necesitan para resolver y alcanzar los problemas y objetivos planteados respectivamente. Para la medición se usó la escala de tipo Likert cuyo valor es la siguiente:

1. Nunca 2.Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5.Siempre

2.5.3 Validez

Según Hernández et al. (2014) definen la validez como el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p. 200).

Como mencionan los autores, la validez es el instrumento de medición de las variables que se busca medir. En esta investigación, el instrumento se midió mediante el juicio de 3 expertos, para las dos variables, procesos administrativos y toma de decisiones, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 4: *Validación de Juicio de expertos*

N°	Experto	Especialidad	Confiabilidad
Experto 1	Jara Miranda Robert	Administrador	Aplicable
Experto 2	Teresa Gonzales Moncada	Metodóloga	Aplicable
Experto 3	Dueñas Lujan Paul	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.5.4 Confiabilidad

Para Hernández et al. (2014) la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p.200).

La medida de confiabilidad será realizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que permite estimar la fiabilidad de un instrumento; además, este instrumento asume que los ítems, medidos en escala tipo Likert, miden una misma dimensión teórica y que están correlacionados.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

El cálculo del coeficiente alfa de Cronbach se realizó por cada variable, procesos administrativos y toma de decisiones, en el programa Estadístico SPSS versión 23. Los resultados del coeficiente fueron los siguientes:

Tabla 5: *Confiabilidad de la variable “Procesos administrativos”*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	19

El valor de Alfa de Cronbach correspondiente a la variable “procesos administrativos” fue 0.760, evaluación aceptable.

Tabla 6: *Confiabilidad de la variable “Toma de decisiones”*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,977	13

El valor de Alfa de Cronbach correspondiente a la variable “toma de decisiones” fue 0.778, evaluación aceptable.

La confiabilidad del instrumento de medición para ambas variables es bueno, con un valor de 0.835.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,835	32

2.5 Métodos de análisis de datos

El examen de fichas que se utilizará será básicamente el relacionado con las hipótesis de la investigación, que incluye el análisis de correlaciones bivariadas Spearman, debido a que los datos de las variables son de tipo cualitativo ordinal.

Para el procedimiento de examen de tipificaciones se usó el software estadístico SPSS versión 23; para la ensayo de hipótesis, primero se estableció los rangos de cada variable, luego se

determinó los criterios para las pruebas de hipótesis, finalmente, se realizó el análisis de correlaciones bivariadas Spearman para determinar el grado de relación correlación entre las variables, y conocer el estadígrafo de prueba (p-valor) para aceptar o rechazar las hipótesis respectivas.

En cuanto al factor de reciprocidad de clases de Spearman, este logra señalar desde -1.0 hasta +1.0, y se descifra así: los valores cercanos a +1.0, indican que coexiste una enérgico sociedad entre las codificaciones, o sea que a medida que desarrolla un clase el otro asimismo acrecienta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte sociedad negativa entre las codificaciones, es decir que, al acrecentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Anderson et al., 1999).

Hernández y Fernández (1998) señalan que el comentario de los productos de correlación se ha expresado por diversos escritores en escalas, siendo una de las más esgrimidas la que se muestra a continuación:

Tabla 7: *Interpretación de los rangos de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri y Fernández Collado, 1998

Se utilizará el cuadro anterior para la interpretación de los coeficientes de correlación resultantes.

El rango establecido para la variable “Procesos administrativos” es:

- | | | |
|---------------|-------------|-----------------|
| 1) Inadecuado | 2) Adecuado | 3) Muy Adecuado |
|---------------|-------------|-----------------|

El rango establecido para la variable “Toma de decisiones” es:

- | | | |
|---------|------------|----------|
| 1) Malo | 2) Regular | 3) Bueno |
|---------|------------|----------|

2.6 Aspectos éticos

En la actual tesis científica se disiento muchas referencias de tesisas que trazaron suposiciones en asiento al centro de tesis, se compruebo la realidad y autenticidad de las consecuencias, con respecto a los colaboradores de las indagaciones se mantiene en reserva para salvaguardar su persistencia profesional.

III. RESULTADO

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Procesos administrativos

Según los rangos establecidos para esta variable (1=Inadecuado, 2= Adecuado, 3=Muy adecuado, 4= Excelente), se diseñó la siguiente tabla que muestra la frecuencia de cada rango o nivel, de acuerdo a los resultados de las encuestas.

Tabla 8: *Tabla de frecuencia porcentual de la variable 1*

PROCESOS_ADMON (agrupado)		Frecuencia	%
Valid	INADECUADO	5	16,1
	ADECUADO	13	41,9
	MUY ADECUADO	7	22,6
	EXCELENTE	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla, el 17% del total de respuestas de los encuestados se ubican en el rango de “Inadecuado”, el 43% en “Adecuado”, 23% en “Muy adecuado” y el 17% en “Excelente”. Entonces, podríamos afirmar que el 43% de los encuestados consideran que la variable “Procesos administrativos” es adecuada, y el 23% considera que es muy adecuada.

A continuación se muestra el análisis descriptivo de las dimensiones de esta variable:

a) Planeación

Ítem 1: En la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas.

Tabla 9: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 1*

P1		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	9	29,0
	CASI SIEMPRE	16	51,6
	SIEMPRE	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla anterior, sobre el ítem “en la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas”, el 30% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 53% “casi siempre” y el 17% “siempre”.

Ítem 2: El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo.

Tabla 10: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 2*

P2		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	3	9,7
	CASI SIEMPRE	21	67,7
	SIEMPRE	6	19,4
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla, sobre el ítem “El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo”, el 10% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 70% “casi siempre” y el 20% “siempre”.

Ítem 3: El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas.

Tabla 11: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 3*

P3		Frequency	Percent
Valid	ALGUNAS VECES	6	19,4
	CASI SIEMPRE	23	74,2
	SIEMPRE	1	3,2
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla, sobre el ítem “El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas”, el 20% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 77% “casi siempre” y el 3% “siempre”.

Ítem 4: Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tomarlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición.

Tabla 12: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 4*

P4		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	2	6,5
	CASI SIEMPRE	28	90,3
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tomarlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición”, el 7% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, y el 93% “casi siempre”.

b) Organización

Ítem 5: Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores.

Tabla 13: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 5*

P5		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	14	45,2
	SIEMPRE	16	51,6
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores.”, el 47% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, el 53% “siempre”.

Ítem 6: Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil.

Tabla 14: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 6*

P6		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	25	80,6
	CASI SIEMPRE	4	12,9
	SIEMPRE	1	3,2
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil”, el 83% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 13% “casi siempre” y el 3% “siempre”.

Ítem 7: Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador.

Tabla 15: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 7*

P7		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	29	93,5
	SIEMPRE	1	3,2
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador”, el 97% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, el 3% “siempre”.

c) Integración

Ítem 8: En la organizaciones de tarea se toma en cuenta la estructura organizacional – funcional del área.

Tabla 16: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 8*

P8		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	5	16,1
	CASI SIEMPRE	24	77,4
	SIEMPRE	1	3,2
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “En la organizaciones de tarea se toma en cuenta la estructura organizacional – funcional del área”, el 17% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 80% “casi siempre” y el 3% “siempre”.

Ítem 9: La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos.

Tabla 17: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 9*

P9		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	6	19,4
	CASI SIEMPRE	21	67,7
	SIEMPRE	3	9,7
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos”, el 20% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 70% “casi siempre” y el 10% “siempre”.

Ítem 10: Las áreas y jefatura de la organización están integrada y articuladas mediante la comunicación oportuna por ellos los procesos administrativos son efectivos.

Tabla 18: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 10*

		P10	
		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Las áreas y jefatura de la organización están integrada y articuladas mediante la comunicación oportuna por ellos los procesos administrativos son efectivos.”, el 100% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”.

Ítem 11: La necesidad de recursos en los trabajos en equipo son atendidas por el jefe de área.

Tabla 19: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 11*

		P11	
		Frequency	Percent
Valid	CASI SIEMPRE	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La necesidad de recursos en los trabajos en equipo son atendidas por el jefe de área.”, el 100% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”.

Ítem 12: La naturaleza del servicio brindado genera selección y aprobación hacia proveedores que garantizan la calidad.

Tabla 20: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 12*

P12		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	12	38,7
	CASI SIEMPRE	17	54,8
	SIEMPRE	1	3,2
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La naturaleza del servicio brindado genera selección y aprobación hacia proveedores que garantizan la calidad.”, el 40% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 57% “casi siempre” y el 3% “siempre”.

d) Dirección

Ítem 13: El personal que llega a la meta o a trabajos asignados es felicitado por el administrador.

Tabla 21: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 13*

P13			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
<i>Valid</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	30	96,8
<i>Missing</i>	<i>System</i>	1	3,2
<i>Total</i>		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El personal que llega a la meta o a trabajos asignados es felicitado por el administrador”, el 100% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”.

Ítem 14: El administrador motiva al subordinado en la mejora de su desempeño laboral y personal.

Tabla 22: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 14*

P14			
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Valid</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	30	96,8
<i>Missing</i>	<i>System</i>	1	3,2
<i>Total</i>		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El administrador motiva al subordinado en la mejora de su desempeño laboral y personal”, el 100% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas siempre”.

Ítem 15: El jefe se reúne permanentemente con los asistentes administrativos para compartir o intercambiar ideas.

Tabla 23: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 15*

P15			
		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	10	32,3
	CASI SIEMPRE	17	54,8
	SIEMPRE	3	9,7
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El jefe se reúne permanentemente con los asistentes administrativos para compartir o intercambiar ideas”, el 33% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 57% “casi siempre” y el 10% “siempre”.

e) Control

Ítem 16: El jefe verifica constantemente los trabajos del personal para medir su eficiencia.

Tabla 24: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 16*

		P16	
		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	5	16,1
	CASI SIEMPRE	25	80,6
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El jefe verifica constantemente los trabajos del personal para medir su eficiencia”, el 17% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, y el 83% “casi siempre”.

Ítem 17: La empresa capacita permanente todo su personal de distintas áreas.

Tabla 25: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 17*

P17		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	25	80,6
	SIEMPRE	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La empresa capacita permanente todo su personal de distintas áreas”, el 83% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, el 17% “siempre”.

Ítem 18: El administrador emite normas o procedimientos para mejorar la productividad.

Tabla 26: Tablade frecuencia porcentual del ítem 18

		P18	
		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	1	3,2
	CASI SIEMPRE	29	93,5
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El administrador emite normas o procedimientos para mejorar la productividad”, el 3% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 97% “casi siempre”.

Ítem 19: La gerencia reúne permanentemente a los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en centro de labores.

Tabla 26: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 19*

		P19	
		Frequency	Percent
Valid	ALGUNAS VECES	12	38,7
	CASI SIEMPRE	13	41,9
	SIEMPRE	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La gerencia reúne permanentemente a los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en centro de labores”, el 40% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 43% “casi siempre” y el 17% “siempre”.

3.1.2 Toma de decisiones

Según los rangos establecidos para esta variable (1=Malo, 2= Regular, 3=Bueno, 4= Muy bueno), se diseñó la siguiente tabla que muestra la frecuencia de cada rango o nivel, de acuerdo a los resultados de las encuestas.

Tabla 27: *Tabla de frecuencia porcentual de la variable 2*

TOMA_DECISION (agrupado)		Frecuencia	%
Valid	MALO	5	16,1
	REGULAR	8	25,8
	BUENO	12	38,7
	MUY BUENO	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, el 17% del total de respuestas de los encuestados se ubican en el rango de “Malo”, el 27% en “Regular”, 40% en “Bueno” y el 17% en “Muy bueno”. Entonces, podríamos afirmar que el 40% de los encuestados consideran que la “Toma de decisiones” es buena, y el 27% considera que es regular.

A continuación se muestra el análisis descriptivo de las dimensiones de esta variable:

a) Identificar el Problema

Ítem 20: La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución.

Tabla 28: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 20*

P20		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	1	3,2
	CASI SIEMPRE	18	58,1
	SIEMPRE	11	35,5
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución”, el 3% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 60% “casi siempre” y el 37% “siempre”.

Ítem 21: Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados.

Tabla 29: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 21*

P21			
		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	4	12,9
	CASI SIEMPRE	21	67,7
	SIEMPRE	5	16,1
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados”, el 13% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 70% “casi siempre” y el 17% “siempre”.

b) Diagnosticar Causas y Efectos Problema

Ítem 22: El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa.

Tabla 30: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 22*

P22		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	2	6,5
	CASI SIEMPRE	28	90,3
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa”, el 7% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 93% “casi siempre”.

Ítem 23: El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa.

Tabla 31: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 23*

P23		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	6	19,4
	CASI SIEMPRE	24	77,4
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa”, el 20% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 80% “casi siempre”.

Ítem 24: El gerente asume su responsabilidad cuando tomo una mala decisión.

Tabla 32: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 24*

P24		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	5	16,1
	SIEMPRE	25	80,6
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El gerente asume su responsabilidad cuando tomo una mala decisión”, el 17% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, y el 83% “siempre”.

Ítem 25: El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa.

Tabla 33: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 25*

P25		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	20	64,5
	SIEMPRE	10	32,3
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa”, el 67% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, y el 33% “siempre”.

c) Generar Alternativas de Solución al Problema

Ítem 26: El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean.

Tabla 34: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 26*

P26		Frequency	Percent
Valid	CASI SIEMPRE	26	83,9
	SIEMPRE	4	12,9
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean”, el 87% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, el 13% “siempre”.

d) Análisis de las Ventajas y Desventajas de cada Alternativa de Solución al Problema

Ítem 27: Los altos mandos se reúnen con los subordinados para analizar las ventajas y desventajas de las posibles soluciones para el bienestar de la empresa.

Tabla 35: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 27*

P27		Frequency	Percent
Valid	CASI SIEMPRE	19	61,3
	SIEMPRE	11	35,5
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “La gerencia reúne permanentemente a los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en centro de labores”, el 63% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, y el 37% “siempre”.

Ítem 28: Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos.

Tabla 36: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 28*

P28		Frequency	Percent
Valid	CASI SIEMPRE	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos”, el 100% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”.

e) Seleccionar la Mejor Alternativa de Solución

Ítem 29: Los altos mandos tiene planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado.

Tabla 37: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 29*

P29			
		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	13	41,9
	CASI SIEMPRE	17	54,8
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Los altos mandos tiene planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado”, el 43% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, el 57% “casi siempre”.

Ítem 30: Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones.

Tabla 38: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 30*

P30		Frecuencia	%
Valid	CASI SIEMPRE	10	32,3
	SIEMPRE	20	64,5
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones”, el 33% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, el 67% “siempre”.

Ítem 31: Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa.

Tabla 39: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 31*

P31		Frecuencia	%
Valid	ALGUNAS VECES	2	6,5
	CASI SIEMPRE	28	90,3
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa”, el 7% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “algunas veces”, y el 93% “casi siempre”.

Ítem 19: Lo subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad; ante su ejecución.

Tabla 40: *Tabla de frecuencia porcentual del ítem 32*

P32			
		Frequency	Percent
Valid	CASI SIEMPRE	8	25,8
	SIEMPRE	22	71,0
	Total	30	96,8
Missing	System	1	3,2
Total		31	100,0

Fuente: Resultados del análisis descriptivo en SPSS versión 23

Interpretación

Según la tabla y figura anterior, sobre el ítem “Lo subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad; ante su ejecución”, el 27% de las repuestas válidas afirmó que se cumple “casi siempre”, y el 73% “siempre”.

3.2 Prueba de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Debido a que las variables incluidas en la hipótesis general, 1) Procesos administrativos y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} \geq 0.05$) (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis nula:

H_0 = No existe una relación significativa entre Procesos administrativos y toma de decisiones, en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} < 0.05$) (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis alternativa:

H_a = Existe una relación significativa entre Procesos administrativos y toma de decisiones, en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 41: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis general*

Correlations			PROCESOS_A DMON (agrupado)	TOMA_DECISI ON (agrupado)
Spearman's rho	PROCESOS_ADMON (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,458*
		Sig. (2-tailed)	.	,011
		N	30	30
	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	,458*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,011	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.011	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba (Sig. bilateral= 0,011) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre Procesos administrativos y toma de decisiones, en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.458; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positiva indica que si el nivel o rango de la variable “procesos administrativos” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

3.2.2 Hipótesis específica 1

Debido a que las variables incluidas en la primera hipótesis específica, 1) Planeación y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) ≥ 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis nula:
 H_0 = No Existe una relación significativa entre la planeación y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.
- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) < 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis alternativa:
 H_a = Existe una relación significativa entre la planeación y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 42: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1*

Correlations			TOMA_DECISION (agrupado)	PLANEACIÓN (agrupado)
Spearman's rho	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,379*
		Sig. (2-tailed)	.	,039
		N	30	30
	PLANEACIÓN (agrupado)	Correlation Coefficient	,379*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,039	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.039	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba (Sig. bilateral= 0,039) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre la planeación y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.379; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positivo indica que si el nivel o rango de la variable “planeación” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

3.2.3 Hipótesis específica 2

Debido a que las variables incluidas en la segunda hipótesis específica, 1) Organización y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) ≥ 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis nula:

H_0 = No existe una relación significativa entre la organización y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) < 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis alternativa:

H_a = Existe una relación significativa entre la organización y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 43: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2*

Correlations			TOMA_DECISION (agrupado)	ORGANIZACIÓN (agrupado)
Spearman's rho	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,486**
		Sig. (2-tailed)	.	,006
		N	30	30
	ORGANIZACIÓN (agrupado)	Correlation Coefficient	,486**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,006	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.006	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba (Sig. bilateral= 0,006) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre la organización y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.486; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positivo indica que si el nivel o rango de la variable “organización” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

3.2.4 Hipótesis específica 3

Debido a que las variables incluidas en la segunda hipótesis específica, 1) Integración y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} \geq 0.05$ (nivel de significancia del 5%)), aceptar la hipótesis nula:

H_0 = No existe una relación significativa entre integración y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} < 0.05$ (nivel de significancia del 5%)), aceptar la hipótesis alternativa:

H_a = Existe una relación significativa entre integración y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 44: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3*

Correlations				
			TOMA_DECISION (agrupado)	INTEGRACIÓN (agrupado)
Spearman's rho	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,458*
		Sig. (2-tailed)	.	,011
		N	30	30
	INTEGRACIÓN (agrupado)	Correlation Coefficient	,458*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,011	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.011	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba (Sig. bilateral= 0,011) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre integración y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.458; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positivo indica que si el nivel o rango de la variable “integración” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

3.2.5 Hipótesis específica 4

Debido a que las variables incluidas en la segunda hipótesis específica, 1) Dirección y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) ≥ 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis nula:
 H_0 = No existe una relación significativa entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.
- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba (Sig.) < 0.05 (nivel de significancia del 5%), aceptar la hipótesis alternativa:
 H_a = Existe una relación significativa entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 45: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 4*

Correlations			TOMA_DECISION (agrupado)	DIRECCIÓN (agrupado)
Spearman's rho	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,486**
		Sig. (2-tailed)	.	,006
		N	30	30
	DIRECCIÓN (agrupado)	Correlation Coefficient	,486**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,006	.
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.006	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba (Sig. bilateral= 0,006) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre la dirección y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.486; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positivo indica que si el nivel o rango de la variable “dirección” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

3.2.6 Hipótesis específica 5

Debido a que las variables incluidas en la segunda hipótesis específica, 1) Control y 2) Toma de decisiones, son variables cualitativas (ordinal), la prueba de hipótesis se realizará con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

a) Prueba de hipótesis

Criterios para la prueba de hipótesis:

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} \geq 0.05$ (nivel de significancia del 5%)), aceptar la hipótesis nula:

H_0 = No existe una relación significativa entre control y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

- Si la probabilidad del estadígrafo de prueba ($\text{Sig.} < 0.05$ (nivel de significancia del 5%)), aceptar la hipótesis alternativa:

H_a = Existe una relación significativa entre control y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Los resultados del análisis de correlación Spearman se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 46: *Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 5*

Correlations			TOMA_DECISION (agrupado)	CONTROL (agrupado)
Spearman's rho	TOMA_DECISION (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,379*
		Sig. (2-tailed)	.	,039
		N	30	30
	CONTROL (agrupado)	Correlation Coefficient	,379*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,039	.
		N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del análisis Spearman en SPSS versión 23

b) Interpretación

Nivel de Sig. Bilateral (2-tailed) = 0.039	<	$\alpha = 0.050$
--	---	------------------

Observamos que el resultado obtenido para el estadístico de prueba ($\text{Sig. bilateral} = 0,039$) es menor al nivel de significancia de 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación significativa entre control y toma de decisiones en el Área de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman es igual a $+0.379$; es decir, existe una correlación positiva media. El coeficiente de correlación positivo indica que si el nivel o rango de la variable “control” aumenta, el nivel o rango de la variable “toma de decisiones” también aumenta.

V. DISCUSIÓN

- De pacto a los consecuencias derivados respecto a la suposición corriente, “Coexiste una analogía indicadora inscribirse Técnicas funcionarios y presa de arbitrajes, en el Área de calidades y títulos de una casa de estudio privada del Norte de Lima, 2018”, coexiste una reciprocidad real mediante asociarse las variables, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.458; con una significancia de la prueba de 0.011, aceptándose la hipótesis de investigación.

Estos resultados se asemejan de manera importante con los resultados de los trabajos previos, que incluyen a las variables “toma de decisiones” y “procesos administrativos” de la presente investigación; así tenemos:

La investigación sobre el causa de adquisición de fallos y gusto fuera el plaza de comercios de una compañía en San Juan de Lurigancho, concluyó que existe analogía significativa entre el sumario de toma de decisiones y complacencia en el área de ventas (Zuñiga, 2014).

Asimismo, la investigación sobre la encargo empresarial y complacencia de los usuarios intrínsecos del área de combates en la Cía. de Seguros Pacifico Vida, concluyó que coexiste una reciprocidad real muy fuerte ingrese las inconstantes del estudio, debido a que el coeficiente de reciprocidad Rho de Spearman fue de 0.893 (Valdivia, 2014).

- Según los resultados obtenidos respecto a las hipótesis específicas tenemos:

Existe una correlación positiva media entre las variables de la primera hipótesis específica, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.379; con una significancia de la prueba de 0.039, aceptándose esta hipótesis específica de investigación.

Existe una correlación positiva media entre las variables de la segunda hipótesis específica, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.486; con una significancia de la prueba de 0.006, aceptándose esta hipótesis específica de investigación.

Existe una correlación positiva media entre las variables de la tercera hipótesis específica, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a +0.458; con una significancia de la prueba de 0.011, aceptándose esta hipótesis específica de investigación.

Existe una correlación positiva media entre las variables de la cuarta hipótesis específica, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a $+0.486$; con una significancia de la prueba de 0.006 , aceptándose esta hipótesis específica de investigación.

Existe una correlación positiva media entre las variables de la quinta hipótesis específica, ya que el coeficiente Rho de Spearman es igual a $+0.379$; con una significancia de la prueba de 0.039 , aceptándose esta hipótesis específica de investigación.

En resumen, la hipótesis general e hipótesis específicas han sido aceptadas por la investigación, evidenciando a su vez que concurre acople reciprocidad efectiva ingrese las inconstantes de la presente indagación. Sin embargo; podemos afirmar que las correlaciones sólo se dan en la población de la investigación y esta no es representativa del universo, por lo tanto, el grado de relación no es generalizable.

V. CONCLUSIÓN

1. Despojando el cálculo planeación, de la empresa, dirección y inspección se asocian o tienen pegue reciprocidad real con la captura de fallos puesto que fuera su desarrollo se evidencia debilidades en cada una de sus procesos.
2. Tomando en cuenta que en la institución se evidenciaron debilidades en todo los elementos que constituye la planeación dado que se carece de un plan de contingencia que limita la atención a las amenazas de la misma manera se carece de decisiones efectivas en el desarrollo de los procesos.
3. Tomando en cuenta que la distribución de cómplices la cual afecta ante la falla de relación en con distribución del trabajo así también las decisiones que la organización tiene que tomar ante la falta de equidad laboral suele no ser operativas.
4. El tiempo establecido en la ejecución de procesos debilita la calidad, de la misma manera que el abastecimiento de recursos sin decisiones resolutiveas al respecto porque los colaboradores no forman parte integral de la propuesta y selección de alternativas.
5. Puesto que la motivación, liderazgo y comunicación son una debilidad organizacional, teniendo repercusión así mismo en la toma de decisiones porque quienes la desarrollan monopolizan la propuesta en su condición de plana jerárquica sin tomar en cuenta la participación de los colaboradores en el análisis de solución.
6. La ausencia de medidas correctivas y de la retroalimentación representa una necesidad a satisfacer, sin embargo la desconfianza a las habilidades de los colaboradores de menor rango y la falta de autonomía en las decisiones limitan y se incrementa la afectividad en cada proceso.

VI. RECOMENDACIONES

- Para efecto que la planeación administrativa sea efectiva se recomienda que las acciones o tareas funcionales se determinen en consideración a los historiales de las observaciones por limitación de tiempo para transparentar y sincerar los procesos siendo el jefe del área el responsable en el recojo de aportes de los involucrados.
- El jefe debe coordinar con logística la renovación o mantenimiento de los equipos tecnológicos dada la alta demanda en la gestión de trámite de carpetas de titulación y la escasez de personal encargada para las tareas.
- Al jefe de Área se le recomienda convocar a los responsables de sedes para establecer indicatoras estandarizadas en función al desempeño de los subordinados y al cumplimiento de metas para transparentar el reconocimiento al mérito.
- Los jefes de cada sede acudir a las convocatorias de la sede central para tener claridad sobre los procedimientos de control administrativos y tomar decisiones operativos en donde corresponde limitando el nivel de omisión y errores.
- Se recomienda que las decisiones tomadas en el área de Grados y Títulos sean dirigidas y consensuadas por personal competente por experiencia laboral y habilidades profesional tomando en cuenta que en algunas sedes la designación de jefatura no cumple con los perfiles.
- El jefe de área de la sede central debe contar con un equipo de colaboradores que conozcan la realidad del área, de esa manera el control de los procesos será pertinente y permitirá atender incidencias en los tiempos oportunos así también elaborar un plan de contingencia que se active en tiempos de alta demanda.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

- BENITES Y. (2015). Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa A&B. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- CAMPOS y Portillo (2010). Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la Alcandía Municipal de Moncagua, departamento de San Miguel. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de El Salvador, Moncagua, El Salvador.
- CAMPOS, S. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal ‘Pedro Moncayo’ de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios. Tesis (Título de Licenciado en Bibliotecología). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- CORTÉS y PUERTO (2012). La intuición en la toma de decisiones estratégicas de la dirección empresarial. Tesis (Magíster en Dirección y Gerencia de Empresas). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- DE LAMA Castillo, Marco (2009). Plan estratégico para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de San Jacinto. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- FLORES, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. Tesis (Magister en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua.
- HERNÁNDEZ Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P (2010). Metodología de la investigación. Mexico D.F., Mexico. McGRAW-HILL
- HERNÁNDEZ, Sergio y Rodríguez (Ed.). (2012). Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. McGraw-Hill.

- HUAJARDO, S. (2016). Control Gerencial y Toma de Decisiones en la Oficina de Gestión de Calidad y Control Interno de la Red Sabogal de EsSalud, Lima 2015. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- KOONTZ H., WEIHRICH, Heinz y CANNICET, Mark (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. Mexico D.F., Mexico. McGRAW-HILL.
- LOUFFAT, E. (Ed.). (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires, Argentina. Cengage Learning.
- MORALES, J. (2015). Control organizacional y productividad laboral del área redes internas de la Empresa Comercializadora S & E Perú SAC-2014. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- MÜNCH, L. (Ed.). (2010). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Mexico. Pearson Educación
- PALACIOS Rojas, Chanel (2013). Proceso administrativo y su relación con la selección del personal en la Empresa Grupo López Inmobiliaria SAC, Sede Surco - Lima – Perú. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- PÉREZ Roberth y GORDON Roberth (2013). La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tesis (Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcan, Ecuador.
- QUISPIÚPAC y Mateo (2014) Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- VALDIVIA L. (2014). Gestión Administrativa y Satisfacción de los clientes internos del área de operaciones en la Cía. de Seguros Pacifico vida sede central San Isidro. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- ZÚÑIGA, L. (2014). Proceso de Toma de Decisiones y Satisfacción en el área de ventas de la empresa Puertas Levadizas de distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014. Tesis

(Título de Licenciado en Administración de Empresas). Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Referencias Electrónicas

SOLANO, A. (2003). Toma de decisiones gerenciales Tecnología en Marcha. Vol. 16

N° 3. Editorial Tecnológica de Costa Rica. Recuperado de:
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338163/1/Tesis+Quispitupac+-+Mateo.pdf>

FLORES, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. Para optar el título profesional de Maestría en Gerencia Empresarial en la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>.

VIII. ANEXOS

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO AL PROCESO ADMINISTRATIVO Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NOROCCIDENTE, 2018						
Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas señaladas a contestarlas y marque con un signo (x) la opción que usted crea conveniente. Responder con la mayor precisión posible. La encuesta es anónima y confidencial. Los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.						
DATOS INFORMATIVOS		ESCALA DE RESPUESTAS			1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
SEXO: MASCULINO () FEMENINO () EDAD: FECHA: VARIABLE: Toma de Decisiones						
DIMENSIONES		PREGUNTAS			RESPUESTAS	
		INDICADORES				
		Nº	Reconocer la existencia del problema			1 2 3 4 5
IDENTIFICAR EL PROBLEMA	1	¿La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución?				
	2	¿Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados?				
DIAGNOSTICAR CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA		Diagnóstico de las causas				
	1	¿El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa?				
		Diagnóstico del efectos				
	1	¿El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa?				
		Diagnóstico de las posibles Consecuencia				
	1	¿El gerente asume su responsabilidad cuando tomó una mala decisión?				
ORDENAR ALTERNATIVAS DE SOLUCION AL PROBLEMA	2	¿El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa?				
		Alternativas de soluciones				
ANALISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA ALTERNATIVA DE SOLUCION AL PROBLEMA	1	¿El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean?				
		Analizar soluciones				
	1	¿Los altos mandos se reúnen con los subordinados para analizar las ventajas y desventajas de las posibles soluciones para el bienestar de la empresa?				
SELECCIONAR LA MEJOR ALTERNATIVA DE SOLUCION	2	¿Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos?				
		Ranking de soluciones				
	1	¿Los altos mandos tiene planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado?				
	2	¿Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones?				
		Análisis de la operatividad de las soluciones				
	1	¿Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa?				
2	¿Lo subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad; ante su ejecución?					

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL AREA DE GRADOS Y TITULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas detalladas a continuación y marque con un aspa (X) la opción que usted crea conveniente. Responder con la mayor precisión posible. La encuesta es anónima y confidencial, los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.

DATOS INFORMATIVOS		ESCALA DE RESPUESTAS				
SEXO: () MASCULINO () FEMENINO EDAD: _____ FECHA: _____ VARIABLE: Procesos Administrativos		1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
DIMENSIONES	PREGUNTAS INDICADORES	RESPUESTAS				
N°	Resultado para alcanzar	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN	1. ¿En la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas? Contingencia					
	1. ¿El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo? Atención a las amenazas					
	1. ¿El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas? Identificar las debilidades					
	1. ¿Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tomarlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición?					
	1. ¿Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores? Simplificar el trabajo					
ORGANIZACIÓN	1. ¿Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil? Coordinar funciones					
	1. ¿Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador? Reducir o eliminar duplicidad					
	1. ¿En la organización de tareas se toma en cuenta la estructura organizacional – funcional del área? Definir las Áreas funcionales de necesidades y requerimiento de los recursos					
	2. ¿La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos? Establecimiento de estándares de calidad, tiempo y características					
INTEGRACIÓN	1. ¿Las áreas y jefatura de la organización están integrada y articuladas mediante la comunicación oportuna por ellos los procesos administrativos son efectivos? Determinación de fuente de abastecimiento					
	1. ¿La necesidad de recursos en los trabajos en equipo son atendidas por el jefe de área? Elección de proveedor, más confiable					
	1. ¿La naturaleza del servicio brindado genera selección y aprobación hacia proveedores que garantizan la calidad?					
	1. ¿El personal que llega a la meta o a trabajos asignados es felicitado por el administrador? Motivación					
	1. ¿El administrador motiva al subordinado en la mejora de su desempeño laboral y personal? Liderazgo					
DIRECCIÓN	1. ¿El jefe se reúne permanentemente con los asistentes administrativos para compartir o intercambiar ideas? Comunicación					
	1. ¿El jefe verifica constantemente los trabajos del personal para medir su eficiencia? Medición y detección de desviaciones					
CONTROL	1. ¿La empresa capacita permanente todo su personal de distintas áreas? Corrección					
	1. ¿El administrador emite normas o procedimientos para mejorar la productividad? Retroalimentación					
	2. ¿La gerencia reúne permanentemente a los subordinados para evaluar el desempeño y solucionar la problemática que ocurre en centro de labores?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE IMA, 2018

pellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO

pellidos y nombres del experto: JACQ MIRANDA DOWRY


ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Procesos administrativos	Planeación	Resultado para alcanzar	En la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas.	1. Nunca	✓		
		Contingencia	El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo.	2. Casi Nunca	✓		
		Atención a las amenazas	El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas.	3. A Veces	✓		
		Identificar las debilidades	Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tomarlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición.	4. Casi Siempre	✓		
		Simplificar el trabajo	Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores.	5. Siempre	✓		
	Organización	Coordinar funciones	Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil	Ordinal (Likert)	✓		
		Reducir o eliminar duplicidad	Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador.		✓		
		Definir las Áreas Funcionales	En la organizaciones de tarea se toma en cuenta la estructura organizacional – funcional del área.		✓		
		Definición de necesidades y requerimiento de los	La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos.		✓		
					✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018					
Apellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO					
Apellidos y nombres del experto: JARA MILAN ROBERT					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
				ESCALA	SI CUMPLE NO CUMPLE
Toma de Decisiones	Identificar el Problema	Reconocer la existencia del problema	La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución		✓
	Diagnosticar Causas y Efectos Problema	Diagnóstico de las causas	Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados.		✓
		Diagnóstico del efectos			
		Diagnóstico de las posibles consecuencia	El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa.		✓
	Generar Alternativas de Solución al Problema		El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa.		✓
			El gerente asume su responsabilidad cuando toma una mala decisión.		✓
	Análisis de las Ventajas y Desventajas de cada Alternativa de Solución al Problema		El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa.		✓
			El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean.		✓
			Los altos mandos se reúnen con los subordinados para analizar las ventajas y desventajas de las posibles soluciones para el bienestar de la empresa.		✓
	Seleccionar la Mejor Alternativa de Solución		Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos.		✓
		Los altos mandos tiene planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado.		✓	
		Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones.		✓	
Firma del experto		Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa.		✓	
		Los subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad; ante su ejecución.		✓	
			Fecha 06/10/18		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018						
Apellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO						
Apellidos y nombres del experto: <u>Castro Lopez Ezequiel</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Toma de Decisiones	Identificar el Problema	Reconocer la existencia del problema	La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución	✓		
	Diagnosticar Causas y Efectos Problema	Diagnóstico de las causas	Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados.			
		Diagnóstico del efecto				
		Diagnóstico de las posibles consecuencias				
	Generar Alternativas de Solución al Problema	Alternativas de soluciones	El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa.	✓		
			El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa.	✓		
	Análisis de las Ventajas y Desventajas de cada Alternativa de Solución al Problema	Analizar soluciones	El gerente asume su responsabilidad cuando toma una mala decisión.	✓		
			El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa.	✓		
			El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean.	✓		
Los altos mandos se reúnen con los subordinados para analizar las ventajas y desventajas de las posibles soluciones para el bienestar de la empresa.			✓			
Seleccionar la Mejor Alternativa de Solución	Plantear de soluciones	Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos.	✓			
Firma del experto	Análisis de la operatividad de las soluciones	Los altos mandos tienen planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado.	✓			
		Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones.	✓			
		Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa.	✓			
		Los subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad, ante su ejecución.	✓			
Firma del experto: 			Fecha: <u>17/01/19</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018						
Apellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO						
Apellidos y nombres del experto: <u>Carmona Toledo Teodoro</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Procesos Administrativos	Planeación	Resultado para alcanzar	En la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas.	1. Nunca	✓	
				2. Casi Nunca		
		Contingencia	El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo.	3. A Veces		
				4. Casi Siempre	✓	
				5. Siempre		
Organización	Planeación	Atención a las amenazas	El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas.	Ordinal (Likert)	✓	
		Identificar las debilidades	Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tomarlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición.		✓	
		Simplificar el trabajo	Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores.		✓	
	Organización	Coordinar funciones	Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil		✓	
		Reducir o eliminar duplicidad	Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador.		✓	
		Definir las Áreas Funcionales	En la organizaciones de tarea se toma en cuenta la estructura organizacional – funcional del área.		✓	
Integración		Definición de necesidades y requerimiento de los	La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos.		✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO							
Apellidos y nombres del experto: Gonzales Marcado Teresa							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
ASPECTO POR EVALUAR							
Procesos Administrativos	Planeación	Resultado para alcanzar	En la empresa la plana jerárquica plantea objetivos alcanzables, reales y los comparte con todas las áreas.	1. Nunca	✓		
				2. Casi Nunca			
		Contingencia	El jefe cuenta con acciones inmediatas cuando los trabajos asignados no están terminando a tiempo.	3. A Veces			
				4. Casi Siempre	✓		
				5. Siempre			
		Atención a las amenazas	El jefe de Área toma medidas inmediatas con el personal que limita las actividades planificadas.	Ordinal (Likert)	✓		
		Identificar las debilidades	Al identificar las debilidades del área se elabora un historial para su registro y tenerlo en cuenta en la planeación de procesos y limitan su repetición.		✓		
		Simplificar el trabajo	Se facilita las herramientas adecuadas para un buen desempeño laboral a todos los colaboradores.		✓		
	Organización				✓		
		Coordinar funciones	Las Funciones se delegan de acuerdo a la capacidad del subordinado y en el respeto del perfil		✓		
		Reducir o eliminar duplicidad	Algunas tareas asignadas al subordinado se vuelven a realizar posteriormente por otro trabajador.				
					✓		
	Integración	Definir las Áreas Funcionales	En la organizaciones de tarea se toma en cuenta la estructura organizacional - funcional del área.		✓		
		Definición de necesidades y requerimiento de los	La gerencia se reúne periódicamente con los jefes de áreas para conocer y atender oportunamente los requerimientos.				
						✓	
				OPINIÓN DEL EXPERTO			
				OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TOMA DE DECISIONES, EN EL ÁREA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SEDE LIMA, 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: PORRAS SALCEDO CARLOS ALBERTO							
Apellidos y nombres del experto: Gonzalo Morado Torero							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Toma de Decisiones	Identificar el Problema	Reconocer la existencia del problema	La gerencia detecta problemas de la empresa y gestiona su solución		✓		
	Diagnosticar Causas y Efectos Problema	Diagnóstico de las causas	Los problemas detectados en el área son identificados por los subordinados.		✓		
		Diagnóstico del efecto	El administrador investiga con profundidad los problemas ocurridos en el área laboral o externo vinculado a la empresa.		✓		
		Diagnóstico de las posibles consecuencias	El administrador tiene capacidad y conocimientos o perspectivas que podrían aclarar el problema que se genera en la empresa.		✓		
		Alternativa de soluciones	El gerente asume su responsabilidad cuando toma una mala decisión.		✓		
	Generar Alternativas de Solución al Problema		El gerente convoca a una reunión a los subordinados para buscar soluciones que aquejan la empresa.		✓		
	Análisis de las Ventajas y Desventajas de cada Alternativa de Solución al Problema		El gerente toma en cuenta las soluciones o alternativas que los subordinados le plantean.		✓		
			Los altos mandos se reúnen con los subordinados para analizar las ventajas y desventajas de las posibles soluciones para el bienestar de la empresa.		✓		
	Seleccionar la Mejor Alternativa de Solución		Si un jefe ha sido rotado a otra área se limita a tomar decisiones hasta conocer la operatividad de los procesos.		✓		
			Los altos mandos tiene planes de contingencia ante cualquier eventualidad por ello se cumple lo planificado.		✓		
		Los altos mandos cuentan con un área encargada de sistematizar las incidencias para optimizar las soluciones.		✓			
Firma del experto			Los altos mandos y los subordinados realizan el seguimiento constante a las decisiones tomadas y si no tienen buen resultado inmediatamente usan otra alternativa.		✓		
			Lo subordinados evalúan las decisiones de la gerencia y emiten un informe sobre su operatividad; ante su ejecución.		✓		
Fecha: 26/10/18							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada " Procesos administrativos y Toma de Decisiones, en el área de grados y títulos de la universidad privada del Norte de Lima ,2018", del estudiante Porras Salcedo Carlos Alberto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnintin. El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de Octubre de 2019


 Mg. Genaro Edwin Sandoval Nizama
 D.N.I. 09614598
 Docente - Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carlos Alberto Porras Salcedo

INFORME TITULADO:

Procesos administrativos y toma de decisiones, en el área de grados y títulos
de una Universidad privada del Norte de Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Porras Salcedo Carlos Alberto
D.N.I. : 40893394
Domicilio : Jr. Tinor del Rio 2401 San Martín de Porres
Teléfono : Fijo : 01-7292749 Móvil : 943471165
E-mail : Carlosaschib@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Trabajo de Investigación de Pregrado

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

☐ Grado ☒ Título

Licenciado en Administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Porras Salcedo Carlos Alberto

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Procesos administrativos y toma de decisiones en el área
de grados y títulos de una Universidad privada del Norte de
Lima, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi
trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 25/09/2019